



AGETRANSP

Ouvidoria

182º Relatório Semanal
de Atendimentos:

04 a 08 de setembro de
2023

Tel: 0800 285 9796

Email: ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Índice

| | |
|--|-----------|
| Estrutura da Ouvidoria..... | 3 |
| Introdução..... | 4 |
| Manifestações na Ouvidoria da Agetransp ... | 5 |
| Assunto das Manifestações..... | 6 |
| Conclusão..... | 10 |

Ouvidoria – AGETRANSP

João Bosco de Lima

Ouvidor

José Carlos Gonçalves Martins

Assessor

João Batista da Silva Paes

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Paulo Robert Gomes Alves

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

Assistente de Ouvidoria

Tainá Rodrigues da Silva

Estagiária de Ouvidoria

Introdução

A Ouvidoria da Agetransp veio, por intermédio deste relatório, desempenhar seu papel de Ouvidoria ativa ao transparecer atendimentos realizados pela Ouvidoria da AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) na semana que compreende os dias 04 a 08 de setembro de 2023.

Um dos objetivos do presente documento foi elucidar os principais motivos pelos quais os usuários dos serviços públicos concedidos, os quais a Agetransp regula e fiscaliza, recorreram a esta Ouvidoria na semana de referência.

Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários em relação ao assunto e movimentos de destaque na semana analisada.

A Ouvidoria, através do seu centésimo octogésimo segundo relatório semanal destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações relacionadas às concessionárias reguladas, ainda que após o fim do período de calamidade pública divulgada através do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021.

Este relatório também possuiu objetivo de acompanhar as manifestações dos usuários ao longo da pandemia do novo Coronavírus e analisar estas manifestações de acordo com a flexibilização das medidas de isolamento social tanto no âmbito Estadual quanto municipal, afim de identificar os problemas decorrentes neste período, bem como as insatisfações dos usuários e seus interesses.

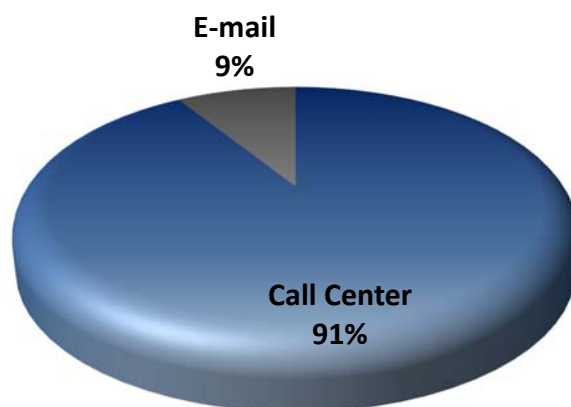
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 34 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 24,4% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram queda de 38,5% das queixas.



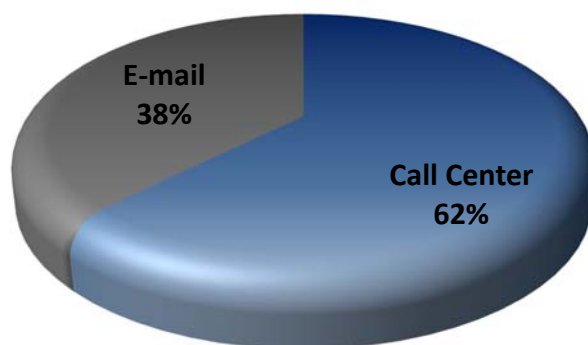
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 10,7%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi inverso, trazendo uma diminuição percentual de 82,4% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

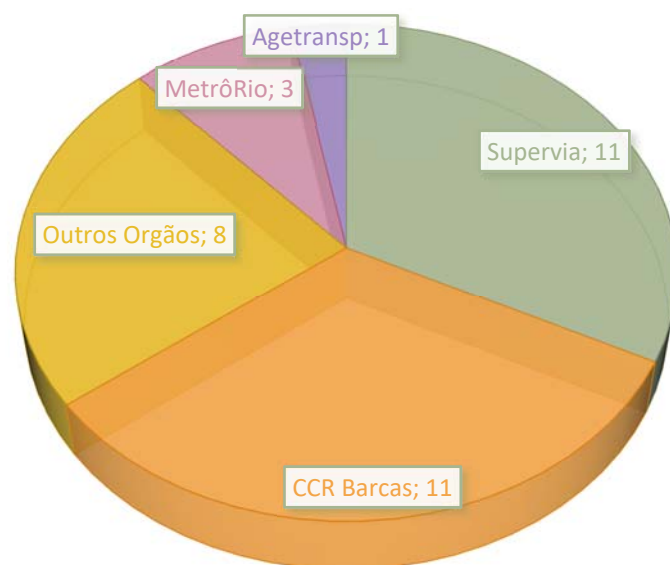


Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 16,1% dos registros por telefone foram reclamações, com aumento percentual de 400% em relação à semana anterior. O e-mail obteve queda no número de registros em relação a última semana, com percentual de 75%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



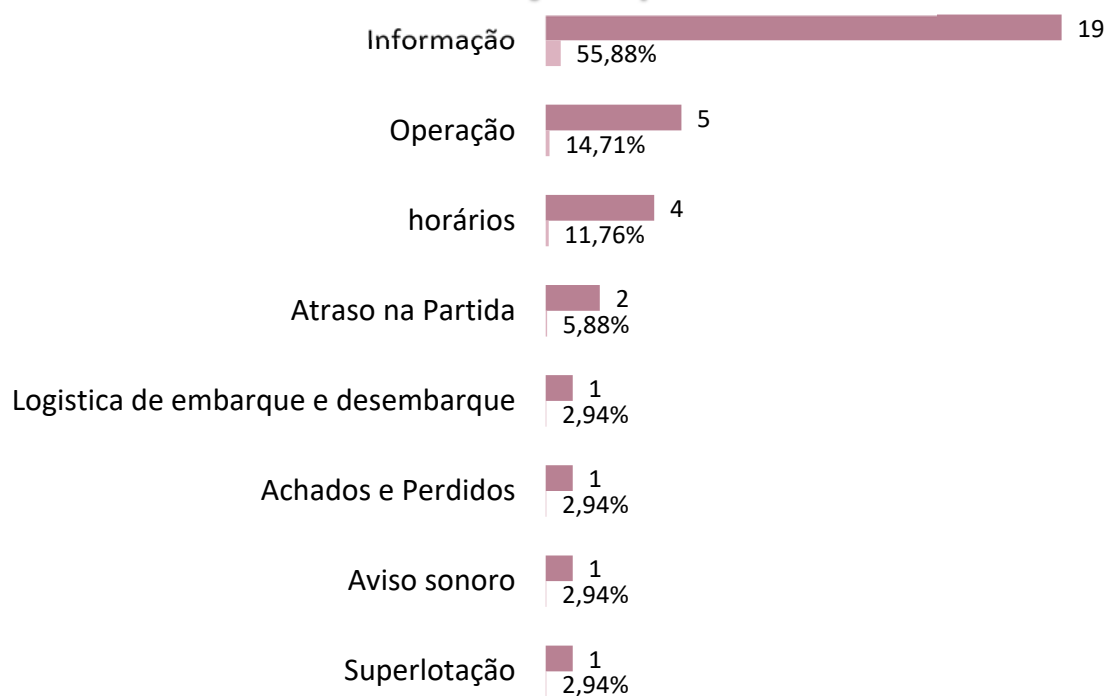
A Supervia foi a mais manifestada com 11 registros, seguida da CCR Barcas também com 11 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 3 registros. Ademais, 8 registros foram referentes a outros órgãos e 1 sobre a Agetransp.



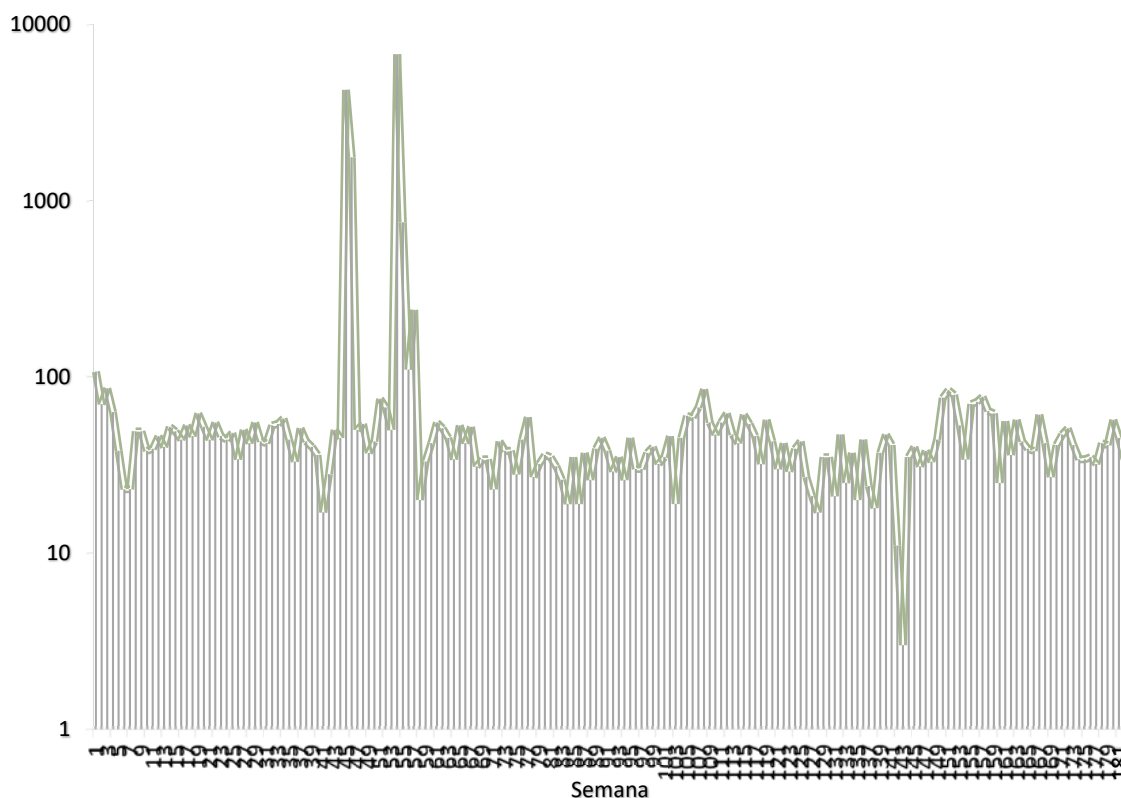
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, operação, horários e atraso na partida apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



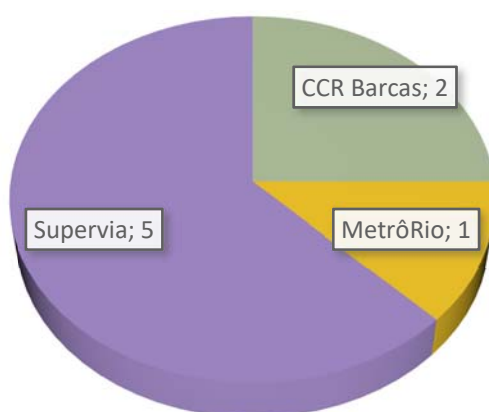
Na semana de referência, houve decréscimo de 24,44% dos registros. Houve, em média, 5 registros diários e 7 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 134º maior número de registros em todas as 182 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

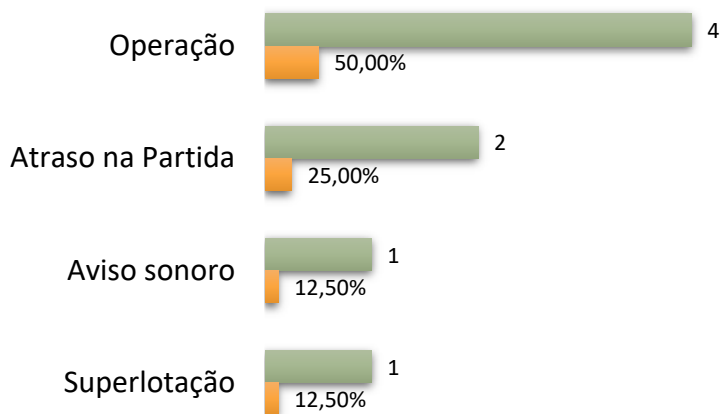
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (5), seguido da CCR Barcas (2) e MetrôRio (1). Em percentuais, 45,5% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 18,2% considerando a CCR Barcas, 33,3% sobre o MetrôRio.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

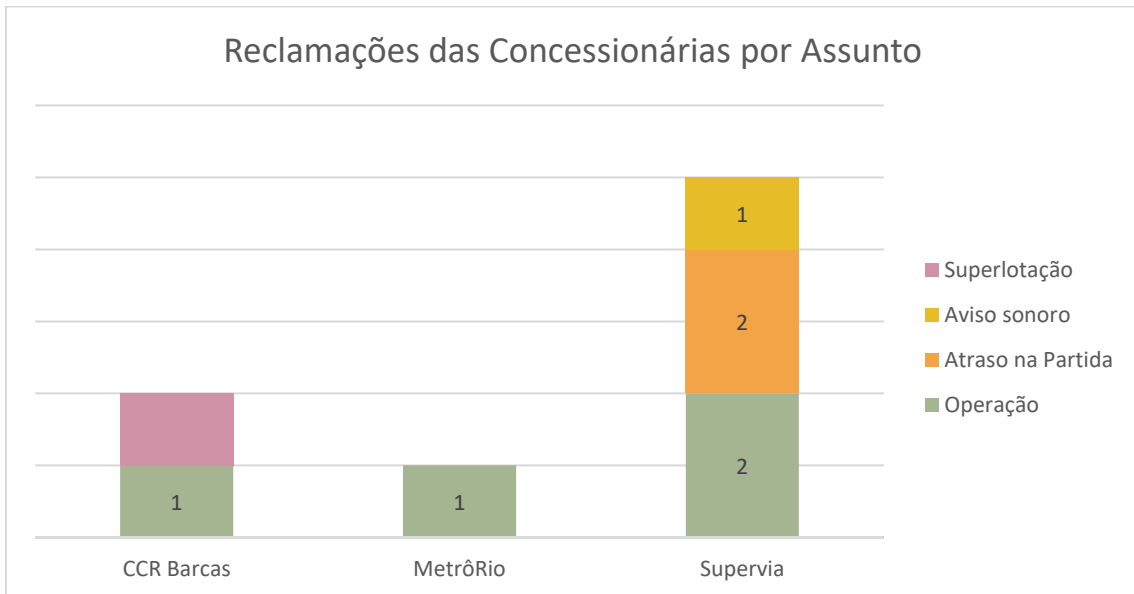


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 50% das reclamações dos usuários.

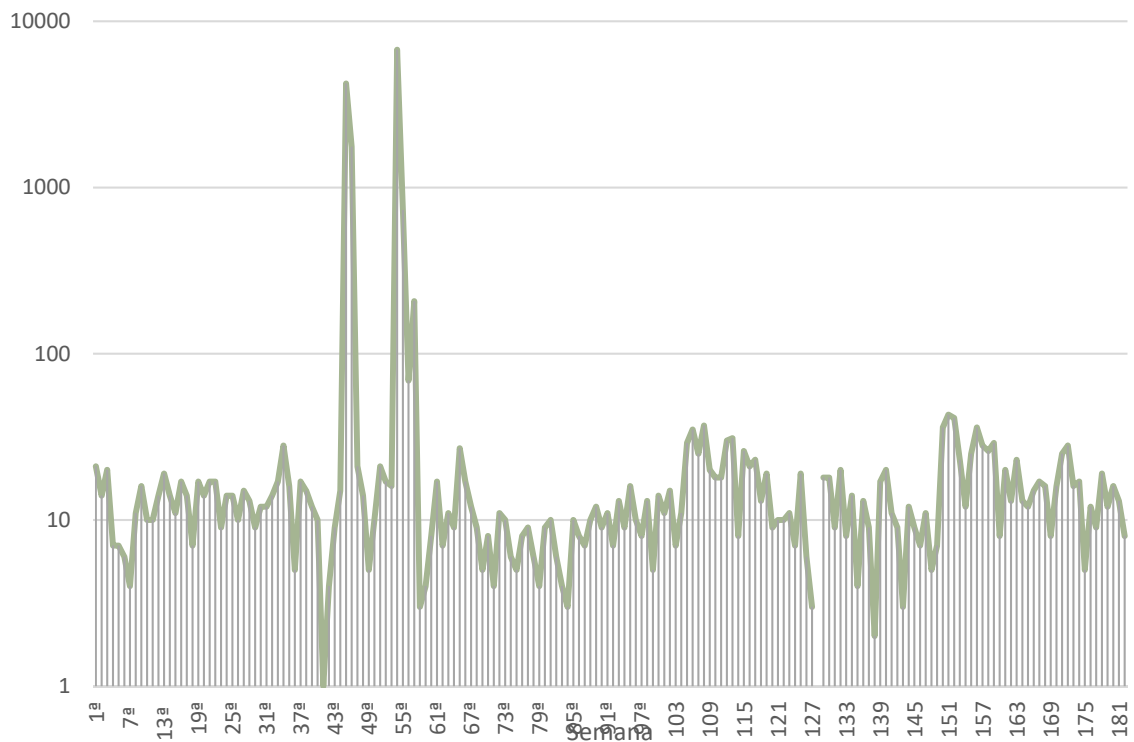
Assunto das Reclamações



Operação foi assunto em comum entre as concessionárias Supervia, MetrôRio e CCR Barcas. Destaca-se atraso na partida, com mais de uma manifestação na Supervia. Ademais, superlotação foi assunto na CCR Barcas.



As queixas caíram 38,5% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 137º maior número de queixas. Ademais, houve em média 2 registros diário e 2 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 182ª semana de análises semanais após o decreto de medidas voltadas contra a pandemia. Apesar dessas medidas terem sido flexibilizadas ao longo do tempo, as análises permaneceram.

Houve uma diminuição de 24,44% das manifestações e queda de 38,5% das queixas. Ademais, houve o 134º maior número de registros e 137º maior número de queixas. Em média, foram 5 registros diários e 7 por dia útil, além de 2 queixa diária e 2 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, assim como no número de queixas. Ademais, 16,1% dos registros por telefone foram reclamações e 100% das manifestações via e-mail foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a Supervia foi a mais manifestado, seguida pela CCR Barcas e MetrôRio. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 45,5% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. A CCR Barcas registrou um percentual de 18,2% das queixas em relação aos registros. O MetrôRio representou 33,3% dos seus registros como reclamações.

Operação foi assunto em comum entre todas as concessionárias. Destaca-se que os assuntos operação e atraso na partida receberam mais de uma menção cada, sendo pela Supervia. Ademais, superlotação foi assunto na concessionária CCR Barcas.

Rio de Janeiro, 12 de setembro de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5